



Sygn. akt I CSK 28/15

**WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 27 listopada 2015 r.

Sąd Najwyższy w składzie:

SSN Grzegorz Misiurek (przewodniczący)
SSN Józef Frąckowiak (sprawozdawca)
SSN Katarzyna Tyczka-Rote

Protokolant Ewa Krentzel

w sprawie z powództwa C. S.
przeciwko A S.A. w W.
o zapłatę,
po rozpoznaniu na rozprawie w Izbie Cywilnej w dniu 27 listopada 2015 r.,
skargi kasacyjnej strony pozwanej
od wyroku Sądu Apelacyjnego
z dnia 31 lipca 2014 r.,

**uchyla zaskarżony wyrok i przekazuje sprawę Sądowi
Apelacyjnemu do ponownego rozpoznania
i orzeczenia o kosztach postępowania kasacyjnego.**

UZASADNIENIE

Zaskarżonym przez pozwanego A. S.A. wyrokiem z dnia 31 lipca 2014 r. Sąd Apelacyjny oddalił apelację pozwanego od wyroku Sądu Okręgowego w P. z dnia 15 stycznia 2014 r. W sprawie tej ustalono co następuje:

W dniu 30 września 2010 r. powódka C. S. wypełniła w P. w siedzibie pozwanego A. wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia uniwersalnego „Nowa Perspektywa,” a po przekazaniu go pozwanemu za pośrednictwem agentki potwierdzone zostało zawarcie umowy, zgodnie z którą powódka miała wpłacać na rachunek bankowy pozwanego regularnie składki z tytułu ubezpieczenia oraz składki na rachunki dedykowane.

Pismem z 18 sierpnia 2011 r. pozwany poinformował powódkę, że z dniem 5 października 2011 r. rozpocznie się kolejny rok jej ubezpieczenia i przygotował dla niej wyjątkową ofertę (wariant specjalny), a formalności związane ze skorzystaniem z niej będą ograniczone do minimum. Jesienią tegoż roku agentka opiekująca się powódką skontaktowała się z nią i zaproponowała jej korzystną inwestycję, a następnie w siedzibie pozwanego wyjaśniła, że będzie to inwestycja na rachunku dedykowanym otworzonym przy posiadanej przez powódkę polisie ubezpieczeniowej.

Przyjmując tę ofertę powódka wręczyła agentce kwotę 85 000 zł za pisemnym pokwitowaniem, przy czym brak firmowego druku agentka wytłumaczyła niedostarczeniem odpowiedniej ich ilości przy wielości klientów zainteresowanych ofertą. Agentka pisemnie zadeklarowała, że wpłacona kwota zostanie przyjęta na konto powódki (rachunek dedykowany) w pozwanym towarzystwie ubezpieczeniowym. Powódka podpisała wówczas dwa druki bankowe (dowody wpłaty) zatytułowane „odcinek dla zleceniodawcy” *in blanco* mające potwierdzać, że w ciągu 2 tygodni agentka dokona wpłaty na rachunek powódki w pozwanym Towarzystwie. W grudniu 2011 r. agentka przekonała powódkę do dokonania dalszych wpłat. W związku z tym powódka wypełniła wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia i wpłaciła składkę w kwocie 5 000 zł, a następnie 11 000 zł, co agentka potwierdziła własnoręcznym podpisem na druku pozwanego.

Powódka działała w zaufaniu do pozwanego i jego agentki ubezpieczeniowej, gdyż wpłaty dokonywała w obecności innych pracowników, w biurze pozwanego, gdzie agentka jako najlepsza w oddziale miała własny gabinet, w którym wisiały plakaty pozwanego oraz dyplomy i statuetki za pracę najlepszego agenta. Agentka nie informowała powódki, że nie ma upoważnienia pozwanego do przyjmowania od klientów wpłat gotówkowych (za wyjątkiem pierwszej składki), ale też z żadnego dokumentu otrzymanego przez powódkę, nie wynikało, że agent ubezpieczeniowy nie posiada takiego uprawnienia. Agenci ubezpieczeniowi pozwanego mieli w jego biurze nieograniczony, niekontrolowany dostęp do firmowych druków i formularzy, w tym wniosków o zawarcie umowy ubezpieczenia; możliwe było też ich wydrukowanie ze strony internetowej pozwanego lub skserowanie.

Nadzór nad bieżącą pracą agenta ubezpieczeniowego był sprawowany przez kierownika - menadżera grupy, przy czym menadżer pełniący tę funkcję pozostawał w 2011 r. w nieformalnym związku z agentką opiekującą się powódką, o czym wiedzieli jego przełożeni informowani przez niego o wspólnym z agentką wyjeździe służbowym do Anglii. W pozwanym Towarzystwie nie istniały żadne procedury regulujące zakaz tego rodzaju relacji osobistych pomiędzy osobami pozostającymi w zależności służbowej. Przeprowadzane okresowo wewnętrzne kontrole oddziałowe nie wykazały nieprawidłowości w pracy agentki, a kierownictwo pozwanego o przyjmowaniu przez agentkę środków finansowych na cele inwestycyjne dowiedziało się dopiero w styczniu 2012 r. Wtedy też rozwiązano umowy łączące pozwanego z agentką i jej menadżerem. Do tego momentu za pośrednictwem tejże agentki analogiczne umowy zawarło około 90 klientów pozwanego Towarzystwa.

Z kwot, które powódka przekazała agentce pozwanego, została jej wypłacona tylko kwota 400 zł, jako rzekomy zysk wypracowany przez pozwanego.

Powódka C. S. żądała w pozwie zasądzenia na jej rzecz od pozwanego A. kwoty 100 600 zł z ustawowymi odsetkami od 6 kwietnia 2012 r. tytułem odszkodowania za szkodę wyrządzoną przez agentkę tego Towarzystwa w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych.

Sąd Okręgowy przyjął, że powódka poniosła szkodę w wysokości 100 600 zł (stanowiącą różnicę między sumą dokonanych wpłat – 101 000 zł, a zwróconą powódce kwotą 400 zł) i taką kwotę wyrokiem z dnia 15 stycznia 2014 r. zasądził od pozwanego na rzecz powódki .

Rozpoznając apelację pozwanego Sąd II instancji stwierdził, że ustalenia faktyczne zostały dokonane przez Sąd Okręgowy w prawidłowy sposób, podzielił je i przyjął jako własne. Zdaniem Sądu Apelacyjnego nie doszło do zarzucanego w apelacji naruszenia przepisu art. 11 ust. 1 w zw. z art. 2 ust. 1 i 2 oraz art. 4 ust. 1 i art. 18 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Przejawem tego uchybienia miało być przyjęcie przez Sąd, że pozwana ponosi odpowiedzialność na podstawie tej ustawy za agentkę, bo jej działania wobec powódki były wykonywaniem czynności agencyjnych. W ocenie pozwanego czynności te były bowiem działaniami przestępczymi, na własny rachunek.

Analizując ten zarzut Sąd II instancji wskazał, że zgodnie z treścią art. 11 ust. 1 przedmiotowej ustawy fakt powodujący szkodę stanowi zdarzenie stanowiące skutek działania agenta przy wykonywaniu czynności agencyjnych. Pojęcie tych czynności zostało zdefiniowane w art. 4 ust. 1 ww. ustawy i obejmuje szczegółowo opisane w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku działania agentki prowadzone z wykorzystaniem atrybutów wskazujących na występowanie w imieniu i na rzecz pozwanego, a mianowicie czynności polegające na pozyskaniu klienta i zmierzające do zrealizowania umowy, a zatem czynności agencyjnych w rozumieniu tego przepisu. Pomędzy działaniami agentki a szkoda poniesioną przez powódkę zachodzi funkcjonalny związek. Zgodnie bowiem z dokonanymi w sprawie ustaleniami agentka zaoferowała powódce produkt jako należący do oferty pozwanego i takie też przekonanie ukształtowała u powódki.

Poczynania agentki nie były oddzielone w sposób widoczny dla powódki jako klientki od działalności agencyjnej wykonywanej w oparciu o stosunek obligacyjny łączący agentkę z pozwanym. W tej sytuacji dla oceny opartej na zasadzie ryzyka odpowiedzialności pozwanego nie ma znaczenia fakt, że realizując czynności agencyjne agentka zmierzała do celu przestępczego osiągniętego przez niewpłacenie otrzymanych kwot na konto powódki i przywłaszczenie ich.

Przyjmowana przez skarżącego interpretacja sformułowania „przy wykonywaniu czynności agencyjnych” jako zachowania agenta w zakresie powierzonych mu czynności agencyjnych i zmierzających do przysporzenia korzyści ubezpieczycielowi jest w nieuprawniony sposób zawężająca.

Ratio legis unormowania zawartego w art. 11 ust. 1 ww. ustawy wyraża się przede wszystkim w ochronie interesów klientów zakładów ubezpieczeń i skłanianiu tych zakładów do skutecznego nadzorowania czynności agentów ubezpieczeniowych w ramach kompetencji przyznanych w art. 18 ww. ustawy .

Sąd Apelacyjny uznał, że nie zasługuje na aprobatę także zarzut naruszenia przepisu art. 363 § 2 k.c. przez przyjęcie, że powódka wykazała szkodę w kwocie 100 600 zł, a pozwany zobowiązany jest do jej naprawienia. Zarzut ten opiera skarżący na tezie, że brak było dowodów, że powódka faktycznie wpłaciła pozwanej lub agentowi taką kwotę z jednoczesnym nieuwzględnieniem wypłat dokonanych przez agenta na rzecz powódki w łącznej kwocie 90 000 zł. Konstrukcja tej tezy wynika jednak z przejścia do porządku nad przytoczonymi wyżej ustaleniami faktycznymi odnoszącymi się do okoliczności dokonania przez powódkę wpłat w łącznej kwocie 101 000 zł oraz sporządzenia przez agentkę dokumentów określanych jako odcinek dla zleceniodawcy z informacją o rzekomym przekazaniu powódce kwot 85 000 zł i 5 000 zł w dniu 23 grudnia 2011 r. Ustalenia te, jak już wyżej wskazano, nie zostały skutecznie podważone przez pozwanego, którego twierdzeń nie podzieliła nawet agentka, gdyż słuchana w charakterze świadka nie utrzymywała, by rzeczywiście zwróciła pozwanej kwoty ujęte w tych dokumentach. Ich ocena jako dowodów niepotwierdzających zwrotu pobranych kwot nie uchybia zasadom logiki i doświadczenia życiowego, a formułowanie na ich gruncie zarzutu wykonania zobowiązania przez czynności agentki, nie ma uzasadnionych podstaw.

W skardze kasacyjnej pozwany zarzucił naruszenie prawa materialnego, tj.:1) art. 11 ust. 1 w zw. z art. 4 pkt 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym przez błędną wykładnię polegającą na przyjęciu, że zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną zachowaniem agenta podjętym we własnym interesie i w celu osiągnięcia osobistych korzyści oraz na szkodę

zakładu ubezpieczeń, nawet jeżeli stanowi ono przestępstwo; 2) art. 11 ust. 1 ww. ustawy w zw. z art. 22¹ k.c. w zw. z art. 805 § 1 k.c. w związku z art. 2 ust. 1 ww. ustawy przez błędną wykładnię polegającą na przyjęciu, że modelowy, przeciętny konsument (ubezpieczający) kontraktujący z zakładem ubezpieczeń za pośrednictwem agenta, na którego ochronę nakierowana jest norma art. 11 ust. 1 ww. ustawy, to konsument, który jest nierozważny, mało krytyczny, lekkomyślny i łatwowierny, nie ma żadnej znajomości realiów rynku, a swoje inwestycje opiera na wrażeniu jakie robi na nim sposób postępowania agenta; 3) art. 362 k.c. w zw. z art. 11 ust. 1 ustawy przez niewłaściwe zastosowanie polegające na niezastosowaniu powołanych przepisów do stanu faktycznego sprawy pomimo istnienia podstaw do dokonania subsumcji.

Sąd Najwyższy zważył, co następuje.

Nie zasługuje na uwzględnienie zarzut naruszenia art. art. 11 ust. 1 w zw. z art. 4 pkt 1 ustawy z 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (jedn. tekst Dz. U. z 2014, poz. 1450 ze zm.). Z wiążących Sąd Najwyższy ustaleń orzekających w sprawie sądów wynika, że umowy z powódką zawierała osoba, która w chwili negocjowania i podpisywania tych umów była pośrednikiem ubezpieczeniowym wykonującym na rzecz pozwanego czynności agencyjne. Osoba ta była więc niewątpliwie agentem pozwanego w rozumieniu art. 7 powołanej ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Jak wynika z art. 6a tej ustawy sumy przekazane pośrednikowi ubezpieczeniowemu uznaje się za wpłacone na rzecz zakładu ubezpieczeń. Dalej z ustaleń tych wynika, że powódka przekazała, osobie działającej jako agent pozwanego, kwotę 101 tys. zł, a uzyskała zwrot tylko 400 zł. Zawarcie umów następowało w siedzibie regionalnej pozwanego Towarzystwa, gdzie agent miał swoje biuro, w którym eksponowane były dowody jego wzorowej działalności, w tym świadczące o uznaniu go za najlepszego agenta w oddziale. Zawarcie umów, na podstawie których powódka dokonała wpłat, nastąpiło z inicjatywy agenta. W tej sytuacji źródłem szkody jaką poniosła powódka były czynności wykonywane przez agenta, który działał jako pośrednik ubezpieczeniowy pozwanego. To, że agent ukrył przed powódką, fakt nieprzekazania powierzonych mu przez nią pieniędzy pozwanemu oraz że w rzeczywistości oferowany przez agenta produkt był tylko jego pomysłem, a nie

produktem oferowanym przez pozwane Towarzystwo, nie ma zasadniczego znaczenia z punktu widzenia jego odpowiedzialności wobec powódki. Okoliczności towarzyszące zawarciu umowy z powódką, na podstawie której dokonywała ona wpłat, nie uprawniały bowiem powódkę do powzięcia wątpliwości, że zawiera umowę z Pozwanym Towarzystwem i że rzeczywistą stroną tych umów był tylko agent.

W stworzonych przez agenta okolicznościach, bez znajomości całego mechanizmu jego przestępczej działalności, powódka co do zasady, nawet przy dołożeniu należytej staranności z jej strony, nie miała podstaw do powzięcia wątpliwości, że nie zawiera umów z pozwanym Towarzystwem. Brak wobec tego podstaw, aby uznać, jak to wywodzi skarżący, że czynności dokonywane przez agenta z powódką nie były w jej przekonaniu czynnościami agencyjnymi w rozumieniu art. 4 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. W konsekwencji prowadzi to do wniosku, że szkoda powódki powstała w związku z wykonywaniem przez pośrednika ubezpieczeniowego czynności agencyjnych.

Zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym za szkodę wyrządzoną przez agenta ubezpieczeniowego w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych odpowiada zakład ubezpieczeń, na rzecz którego agent ubezpieczeniowy działa. Skoro szkoda powódki powstała w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych, a agentka, która wykonywała te czynności działała w imieniu i na rzecz pozwanego Towarzystwa, jej odpowiedzialność za szkody, których doznała powódka, co do zasady jest niewątpliwa. Powołana regulacja jest wyrazem prawidłowego rozłożenia ryzyka pomiędzy osobami, które łączy więź prawna, czyli powódką jako ubezpieczoną, pozwanym Towarzystwem jako ubezpieczycielem oraz pośrednikiem ubezpieczeniowym jako tym, którego zachowanie bezpośrednio wyrządziło szkodę. Stosunek prawny pomiędzy pozwanym Towarzystwem a powódką powstał za pośrednictwem agenta. Źródłem szkody u powódki było zachowanie pośrednika ubezpieczeniowego. Korzyść z wyrządzonej powódce szkody odniosło nie pozwane Towarzystwo, ale pośrednik ubezpieczeniowy. Niewątpliwie to on powinien ostatecznie naprawić wyrządzoną jego zachowaniem szkodę. Przepis art. 11 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym jako zobowiązanego do naprawienia

szkody wyrządzonej przez agenta ubezpieczeniowego wskazuje jednak ubezpieczyciela, czyli w rozpoznawanej sprawie pozwane Towarzystwo. Taka konstrukcja ma niewątpliwie na celu ochronę osoby, która zdecydowała się skorzystać z jednego z produktów oferowanych przez ubezpieczyciela jego klientom. Z reguły ubezpieczyciel daje zdecydowanie większą gwarancję wyrównania szkody. Ponadto pośrednik jest osobą, która działa w imieniu i na rachunek ubezpieczyciela. Jeżeli więc szkoda powstała w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych, to odpowiada wobec poszkodowanego ubezpieczyciel. Poszkodowana działała w przekonaniu, że zawiera umowę i przekazuje pieniądze na rzecz ubezpieczyciela. Podkreślenia wymaga, że szkoda powstała, wbrew temu co stara się w skardze udowodnić pozwane Towarzystwo, nie przy okazji wykonywania czynności agencyjnych, ale w związku z zawieraniem i wykonywaniem umowy przez Towarzystwo za pośrednictwem agenta. Agentka tak bowiem zorganizowała, wykonywanie czynności agencyjnych, że ani powódka, ani pozwane Towarzystwo przez znaczny okres czasu, nie mogli ustalić, że zawierane i wykonywane przez agentkę umowy, nie są zawierane i wykonywane na rzecz Towarzystwa, lecz korzyści z nich czerpała tylko agentka. Zarzut naruszenia, w zaskarżonym wyroku, art. 11 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym nie znajduje więc również uzasadnienia.

Trafnie natomiast skarżący zarzucił naruszenia art. 22¹ k.c. oraz art. 362 k.c. To, że co do zasady odpowiedzialność pozwanego Towarzystwa, na podstawie art. 11 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, nie budzi wątpliwości, nie oznacza konieczności zbadania, czy swoim zachowaniem powódka nie przyczyniła się do powstania szkody. Należy zbadać, jaki był stopień potencjalnego rozeznania powódki tego, czy oferowany przez agentkę wyjątkowy produkt, jest możliwy do realizacji. Chodzi o ustalenie czy rozsądnie działający konsument, bez znajomości szczegółowych warunków umowy jaką proponowała w imieniu Towarzystwa agentka, powinien podjąć jakieś działania w celu potwierdzenia, że oferowany mu produkt jest możliwy do realizacji. W tym kontekście należy zbadać, czym kierowała się powódka, że takie fakty jak przekazanie pieniędzy do ręki agentki, a nie na konto pozwanego Towarzystwa, a przede wszystkim wynikające z zawartej umowy oprocentowanie lokaty, przewyższające

znacznie procent od lokat dostępnych wtedy na rynku, nie powinny skłonić powódki przynajmniej do sprawdzenia jak wygląda stan jej konta u pozwanego Towarzystwa po zawarciu umowy i przekazaniu agentce pieniędzy. Jeżeli stan wiedzy powódki pozwala postawić jej w tym względzie zarzut, braku dbałości o własne interesy, to można uznać, że przyczyniła się ona do powstania szkody. Bezkrytyczna wiara powódki w oświadczenia występującej w imieniu pozwanego Towarzystwa agentki, w to o czym zapewniała powódkę, niewątpliwie przyczyniła się do tego, że przestępcze działania agentki doprowadziły do powstania szkody. Oczywiście nie zwalnia to od odpowiedzialności pozwanego Towarzystwa, które nie zorganizowało swojej działalności, w szczególności nadzoru nad działalnością swojej agentki, w taki sposób, żeby zapobiec, a przynajmniej szybko wykryć przestępcze działania agentki. Uznanie, po sprawdzeniu stopnia rozeznania powódki, że powinna ona jednak nie ufać bezkrytycznie agentce, prowadzić powinno do stwierdzenia, że chociaż w nieznacznym stopniu, to jednak przyczyniła się ona do powstania szkody.

Mając na względzie powyższe Sąd Najwyższy, na podstawie art. 398¹⁵ k.p.c., orzekł jak w sentencji wyroku.

kc